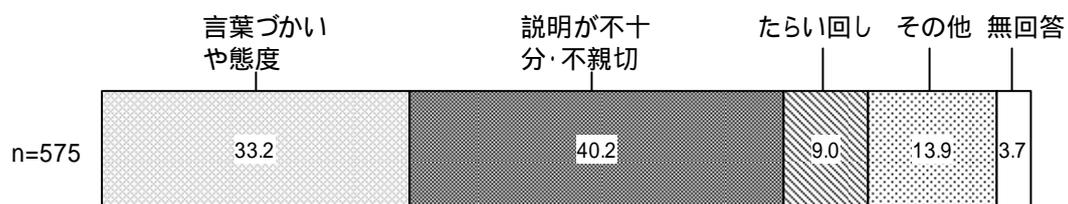


(2) 職員の対応を「不満」に思う理由

問3-1 問3(2)で「3 やや不満」又は「4 不満」と選んだ方にうかがいます。職員の対応のどういう点が不満ですか。次の中から1つ選んで、をつけてください。

問3で職員の対応に「やや不満」又は「不満」と答えた方は575件であった。「不満」に思う理由は、「説明が不十分・不親切」が40.2%で最も高く、これに「言葉づかいや態度」(33.2%)、「その他」(13.9%)、「たらい回し」(9.0%)の順で続いている。

図 22 職員の対応を「不満」に思う理由



【属性別の傾向】

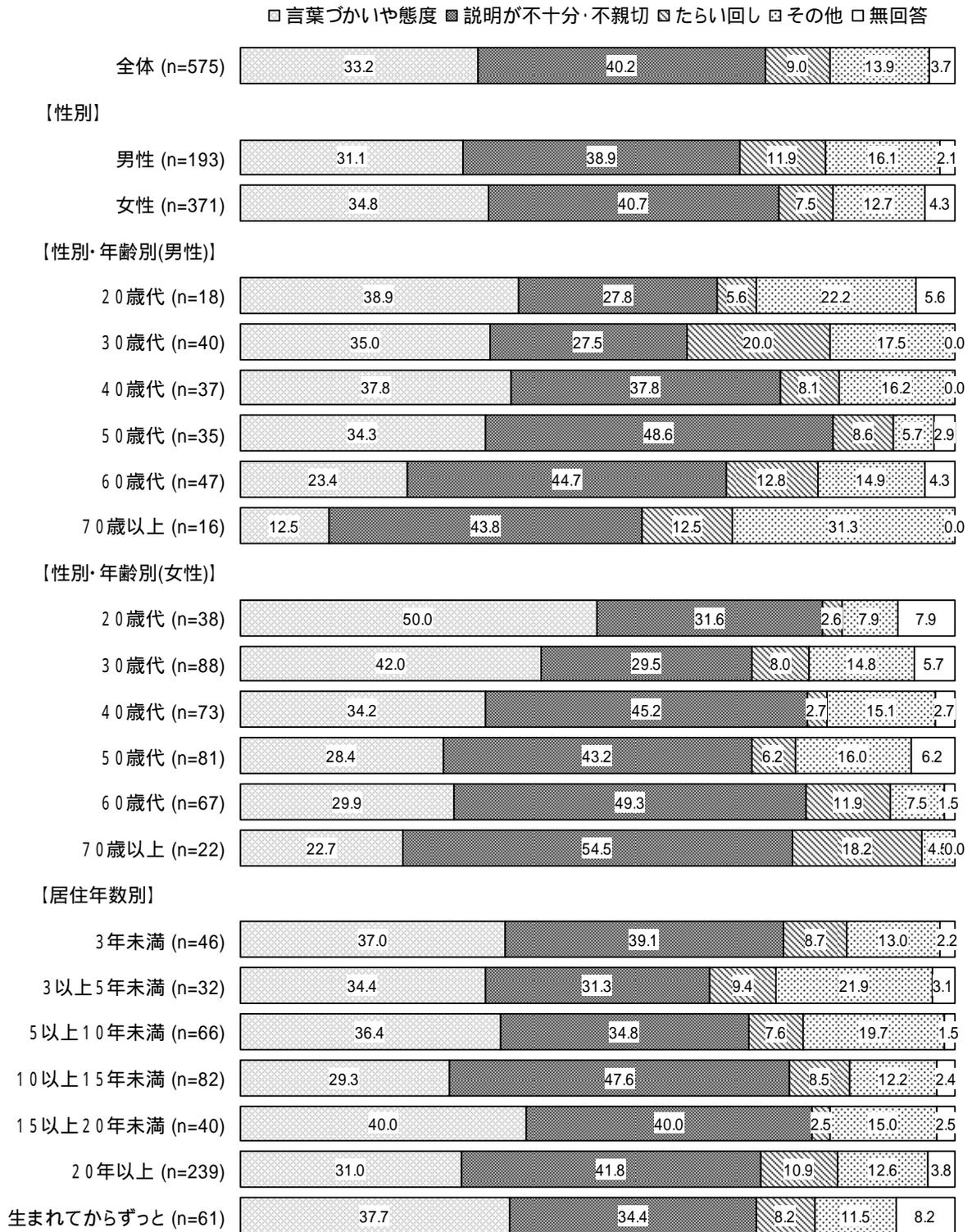
「性別」では、大きな特徴は見られなかった。

「性別・年齢別」は属性の件数が少ない(50件未満)ため、参考コメントとする。

女性の20歳代(50.0%)と30歳代(42.0%)で「言葉づかいや態度」が高い割合を示している。

「居住年数別」では、5以上10年未満(36.4%)と生まれてからずっと(37.7%)で「言葉づかいや態度」が最も高かった。

図 23 属性別の職員の対応を「不満」に思う理由



【経年比較】

前回調査結果との比較では、「その他」で3.9ポイント増加が見られ、「言葉づかいや態度」、「説明が不十分・不親切」でそれぞれ4.9ポイント、2.3ポイントの減少が見られた。

図 24 職員の対応を「不満」に思う理由(経年比較)

